

PANDUAN

HAK PASIEN & KELUARGA

RSUD DR. SEOTOMO

2025

DAFTAR ISI

COVER 1
DAFTAR ISI 2
BAB I – DEFINISI 6
BAB II – RUANG LINGKUP 8
2.1 Prinsip Dalam Pelayanan Kesehatan 8
2.2 Hak Pasien 9
2.3 Kewajiban Pasien 10
2.4 Kewajiban Rumah Sakit Dalam Menghormati Hak Pasien Dan Keluarga 10
2.5 Kewajiban Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan 11
2.6 Tanggung Jawab Pasien 12
BAB III – HAK PASIEN DAN KELUARGA 14
3.1 Mengidentifikasi, melindungi dan mempromosikan hak-hak pasien 14
3.1.1 Hak Pasien dan Keluarga selama Asuhan Perawatan 14
3.1.2 Hambatan fisik, bahasa, budaya, dan hambatan lainnya 15
3.1.3 Martabat, Nilai-Nilai dan Kepercayaan Pribadi Pasien 16
3.1.4 Kerahasiaan Informasi Pasien 18
3.1.5 Perlindungan Harta Benda Milik Pasien 20
3.1.6 Pasien yang Rentan terhadap Kekerasan Fisik dan Kelompok Pasien Beresiko 22
3.2 Menginformasikan pasien tentang hak-hak mereka 23
3.2.1 Informasi tentang Semua Aspek Asuhan Klinis dan Tindakan 23
3.2.2 Informasi tentang Penyakit, Rencana Tindakan kepada Pasien danKeluarga 24
3.2.3 Penginformasian Hak dan Kewajiban Pasien dalam Metode dan Bahasayang Mudah Dimengerti 25
3.3 Melibatkan keluarga pasien, bila perlu dalam keputusan tentang perawatan pasien 26
3.3.1 Partisipasi pasien dan keluarga dalam proses asuhan melalui pengambilan keputusan tentang asuhan, bertanya soal asuhan, minta pendapat orang lain (*second opinion*), dan menolak prosedur diagnostik atau tindakan. 26
3.3.2 Rumah sakit mendorong pasien dan keluarga terlibat dalam seluruh aspek pelayanan 26
3.4 Mendapatkan Persetujuan (*Informed Consent*) 28
3.5 Mendidik Staf tentang Hak Pasien 28
BAB IV – TATA LAKSANA 30

4.1 Pada Saat Pendaftaran 30
4.2 Pada Saat Pengobatan 31
4.3 Pada Saat Perawatan 32
BAB V – DOKUMENTASI 33
RUJUKAN 34
LAMPIRAN 35
DOKUMENTASI PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA 36

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO
NOMOR : 100.3.3 /5727.11/ 102.6 / 2025
TENTANG
PANDUAN HAK PASIEN DAN KELUARGA
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO

Menimbang :

a. bahwa RSUD Dr. Soetomo sebagai institusi pemberi pelayanan Kesehatan kepada masyarakat yang mengedepankan mutu dan keselamatan pasien, perlu memastikan bahwa setiap pasien dan keluarga yang datang ke rumah sakit terpenuhi haknya dan melaksanakan kewajibannya agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan berkesinambungan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan diatas, perlu ditetapkan Keputusan Direktur tentang Panduan Hak dan Kewajiban Pasien di RSUD Dr. Soetomo;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 290/Menkes/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 66 Tahun 2016 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit;
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis

MEMUTUSKAN

Menetapkan

:

KESATU : Panduan Hak Pasien Dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya;

KEDUA : Panduan sebagaimana diktum KESATU digunakan sebagai acuan oleh para pelaksana dalam pemenuhan Hak Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo;

KETIGA : Dengan berlakunya keputusan ini, maka Keputusan Direktur Nomor 188.4/ 637.3 /301/2022 tentang Panduan Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga di RSUD Dr. Soetomo dinyatakan tidak berlaku;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

KELIMA : Salinan Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 01 Juli 2025

DIREKTUR RSUD Dr. SOETOMO



Prof. Dr. CITA ROSITA SIGIT PRAKOESWA, dr., Sp.DVE., Subsp.DAI., FINSDV., FAADV., MARS
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19670804 199703 2 002

BAB I – DEFINISI

a. **Hak** adalah kebutuhan dasar atau kepentingan yang melekat pada setiap individu yang diakui, dijamin, dan dilindungi oleh hukum, serta tidak dapat dikurangi atau dihilangkan kecuali berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. **Kewajiban** adalah sesuatu yang harus dilakukan atau dilaksanakan oleh seseorang, baik karena tuntutan moral, hukum, sosial, maupun perjanjian.

c. **Tanggung jawab** adalah kesadaran dan kewajiban seseorang untuk menanggung akibat dari tindakan, keputusan, atau peran yang dilakukannya, baik secara moral, sosial, maupun hukum.

d. **Pasien** adalah setiap orang yang memperoleh Pelayanan Kesehatan dari Tenaga Medis dan/atau Tenaga Kesehatan.

e. **Keluarga** adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri atas suami dan istri, suami istri dan anaknya, ayah dan anaknya, ibu dan anaknya.

Suami:

- Seorang laki-laki yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang perempuan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Istri:

- Seorang perempuan yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang laki-laki berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Apabila yang bersangkutan mempunyai lebih dari 1 (satu) istri perlindungan hak keluarga dapat diberikan kepada salah satu dari istri.

Ayah:

- Ayah kandung
- Termasuk ayah adalah ayah angkat yang ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat

Ibu:

- Ibu kandung
- Termasuk ibu adalah ibu angkat yang ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat.

Anak

- Seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun.

f. **Rumah Sakit** adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

g. **Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP)** adalah tenaga professional dokter/ dokter spesialis maupun dokter gigi/ dokter gigi spesialis yang bertanggung jawab memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien.

h. **Dokter dan Dokter Gigi** adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran dan kedokteran gigibaik di dalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

i. **Tenaga Kesehatan** adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

j. **Rekam Medis** adalah catatan dan/atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan Pelayanan Kesehatan lain yang telah diberikan kepada pasien.

k. ***General Consent* atau Persetujuan Umum** adalah pernyataan kesepakatan yang diberikan oleh pasien terhadap hak kewajiban pasien, tanggung jawab dan peraturan rumah sakit yang bersifat umum.

l. ***Informed Consent*** adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarganya atas dasar penjelasan mengenai tindakan kedokteran atau kedokteran gigi yang akan dilakukan terhadap pasien.

BAB II – RUANG LINGKUP

Hak pasien selalu dihubungkan dengan pemeliharaan kesehatan yang bertujuan agar pasien mendapatkan upaya kesehatan, sarana kesehatan, dan bantuan dari tenaga kesehatan yang memenuhi standar pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

2.1 Prinsip Dalam Pelayanan Kesehatan

Prinsip dalam pelayanan kesehatan adalah landasan atau nilai-nilai dasar yang menjadi pedoman dalam menyelenggarakan layanan kesehatan agar berjalan secara adil, profesional, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien dan masyarakat.

a. Keadilan

   Pelayanan kesehatan harus menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, serta memperhatikan kelompok rentan dan kurang mampu.

b. Kemanusiaan

   Seluruh tindakan dalam pelayanan kesehatan harus menghargai hak, martabat, dan nilai-nilai kemanusiaan setiap individu.

c. Manfaat

   Setiap bentuk pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan dampak positif sebesar-besarnya bagi peningkatan derajat kesehatan.

d. Keselamatan

   Proses pelayanan harus memprioritaskan keamanan dan keselamatan pasien, tenaga kesehatan, dan lingkungan.

e. Profesionalisme

   Setiap tenaga kesehatan harus bekerja sesuai standar profesi, kode etik, dan kompetensinya, dengan mengutamakan keselamatan dan kesejahteraan pasien.

f. Transparansi

   Pelayanan dilakukan secara terbuka, informasi disampaikan dengan jelas agar pasien memahami kondisi dan opsi pengobatan.

g. Akuntabilitas

   Setiap keputusan dan tindakan dalam layanan kesehatan harus dapat dipertanggungjawabkan secara etis, profesional, dan hukum.

h. Partisipasi

Pasien berhak dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan kesehatannya. Ini termasuk hak atas *informed consent* dan hak untuk menolak atau menerima tindakan medis.

i. Kerahasiaan

Tenaga kesehatan wajib menjaga kerahasiaan informasi medis pasien kecuali ada izin dari pasien atau kewajiban hukum yang mengharuskan membuka informasi tersebut.

j. Efisiensi dan Efektivitas

Sumber daya pelayanan kesehatan harus digunakan secara optimal untuk memberikan hasil terbaik dengan biaya yang rasional.

k. Aksesbilitas dan Keterjangkauan

Pelayanan kesehatan harus mudah dijangkau dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan terpencil.

l. Berbasis Bukti

Setiap tindakan medis dan pelayanan harus didasarkan pada bukti ilmiah yang terkini dan relevan.

m. Keberlanjutan

Pelayanan kesehatan dirancang agar berkelanjutan, baik dari sisi pendanaan, SDM, hingga sistem pelayanan jangka panjang.

2.2 Hak Pasien

Setiap pasien di RSUD Dr Soetomo mempunyai hak sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tercantum pada pasal 276 yaitu :

a. mendapatkan informasi mengenai Kesehatan dirinya;
b. mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai Pelayanan Kesehatan yang diterimanya;
c. mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, dan pelayanan yang bermutu;
d. menolak atau menyetujui tindakan medis, kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular dan penanggulangan KLB atau Wabah;

e. mendapatkan akses terhadap informasi yang terdapat di dalam rekam medis;
f. meminta pendapat Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan lain; dan
g. mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

2.3 Kewajiban Pasien

Setiap pasien di RSUD Dr Soetomo mempunyai kewajiban sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tercantum pada pasal 277 dan tertuang dalam persetujuan umum atau *general consent,* adalah persetujuan yang bersifat umum yang diberikan pasien pada saat masuk ruang rawat inap atau didaftar pertama kali sebagai pasien rawat jalan, dalam menerima pelayanan dari Rumah Sakit, Pasien mempunyai kewajiban yaitu :

a. memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya;
b. mematuhi nasihat dan petunjuk Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan;
c. mematuhi ketentuan yang berlaku pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan; dan
d. memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

2.4 Kewajiban Rumah Sakit Dalam Menghormati Hak Pasien Dan Keluarga

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 833, setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:

a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
b. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
c. Memberikan pelayanan Gawat Darurat kepada Pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
d. Berperan aktif dalam memberikan Pelayanan Kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya;

e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan bagi Pasien tidak mampu atau miskin, pelayanan Gawat Darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan bagi korban bencana dan KLB, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani Pasien;
h. Menyelenggarakan rekam medis;
i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak, antara lain sarana ibadah, tempat parkir, ruang tunggu, sarana untuk penyandang disabilitas, wanita menyusui, anak-anak, dan lanjut usia;
j. Melaksanakan sistem rujukan;
k. Menolak keinginan Pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
l. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban Pasien;
m. Menghormati dan melindungi hak-hak Pasien;
n. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
p. Melaksanakan program pemerintah di bidang Kesehatan, baik secara regional maupun nasional;
q. Membuat daftar Tenaga Medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan Tenaga Kesehatan lainnya;
r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit;
s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan
t. Memberlakukan seluruh lingkungan Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

2.5 Kewajiban Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang

Kesehatan Pasal 735, Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik memiliki kewajiban:

a. Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan pasien;
b. Memperoleh persetujuan dari pasien atau keluarganya atas tindakan yang akan diberikan;
c. Menjaga rahasia kesehatan pasien;
d. Membuat dan menyimpan catatan dan/atau dokumen tentang pemeriksaan, asuhan, dan tindakan yang dilakukan; dan
e. Merujuk pasien ke Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan lain yang mempunyai kompetensi dan kewenangan yang sesuai.

2.6 Tanggung Jawab Pasien

a. Mengajukan pertanyaan dan berpatisipasi aktif dalam diskusi dan keputusan mengenai perawatan kesehatan pasien
b. Memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang Kesehatandan riwayat kesehatan pasien, termasuk kondisi sekarang, penyakit masa lalu, riwayat rawat inap dan pengobatan
c. Mendiskusikan masalah perawatan kesehatan, kekhawatiran dan kebutuhan pribadi pasien dengan penyedia layanan kesehatan secara jujur dan memberi tahu penyedia layanan kesehatan tentang setiap perubahan yang terjadi pada kesehatan pasien
d. Memastikan pasien bebas narkoba dan alkohol. Pasien yang diyakini berada dibawah pengaruh hal tersebut wajib ditangani oleh ketentuan yang berlaku
e. Bekerja sama dengan semua petugas kesehatan yang terlibat dalam perawatan pasien dan berperilaku sopan dan saling menghormati
f. Menghormati hak penyedia layanan kesehatan dan untuk bertukar informasi dengan cara yang baik dan tidak melakukan kekerasan, secara fisik maupun verbal saat dalam perawatan
g. Mengikuti intruksi asuhan kesehatan atau memberi tahu staf kami jika pasien tidak dapat atau tidak bersedia mengikuti rencana asuhan

h. Menerima konsekuensi karena menolak rencana asuhan atau tidak mengikuti rencana asuhan
i. Menghormati hak dan privasi semua profesional pemberi asuhan, karyawan rumah sakit, dan pasien lain
j. Memberitahu staf rumah sakit bila merubah Keputusan persetujuan atas rencana asuhan yang telah disetujui.

BAB III – HAK PASIEN DAN KELUARGA

3.1 Mengidentifikasi, melindungi dan mempromosikan hak-hak pasien

3.1.1 Hak Pasien dan Keluarga selama Asuhan Perawatan

Dalam rangka mendukung hak pasien dan keluarga selama keseluruhan asuhan keperawatannya, RSUD Dr. Soetomo menetapkan bahwa :

a. Setiap pasien berhak mendapatkan asuhan keperawatan yang bermutu, aman, manusiawi, dan sesuai dengan kebutuhan individual serta nilai-nilai budaya, spiritual, dan sosial pasien.
b. Dalam pelayanan kesehatan, pasien diposisikan sebagai pusat dari seluruh proses pengambilan keputusan. Setiap tindakan medis dan keputusan perawatan dilakukan dengan menghormati dan menghargai hak, nilai, preferensi, dan kebutuhan unik dari setiap pasien.
c. Pasien berhak memperoleh informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan tentang asuhan, termasuk informasi rinci tentang diagnosis, rencana pengobatan, dan pilihan tindakan.
d. Keluarga pasien diakui sebagai bagian integral dari proses asuhan keperawatan, termasuk dalam pengambilan keputusan, pemberian informasi, serta dukungan psikososial.
e. Pasien memiliki hak untuk melibatkan keluarga dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Pasien juga berhak untuk menentukan siapa yang mereka anggap sebagai keluarga, tanpa terbatas pada hubungan biologis atau hukum semata.
f. Perawat wajib menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika profesi, menghormati hak pasien atas privasi, kerahasiaan informasi medis, dan hak atas *informed consent* dalam seluruh proses keperawatan.
g. Pasien dan keluarga berhak untuk memahami rencana asuhan keperawatan yang diberikan, termasuk tujuan, risiko, manfaat, dan alternatif tindakan, serta ikut berpartisipasi aktif dalam pelaksanaannya.
h. Komunikasi terapeutik yang terbuka, empatik, dan jujur harus selalu dibangun oleh perawat dalam menjalin hubungan dengan pasien dan keluarga untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan.

i. Fasilitas dan lingkungan pelayanan keperawatan wajib mendukung kenyamanan, keamanan, serta kebutuhan khusus pasien seperti disabilitas, anak-anak, lansia, dan wanita menyusui.
j. Setiap perawat wajib melaksanakan pencatatan dan pendokumentasian keperawatan secara lengkap, akurat, dan tepat waktu sebagai bagian dari perlindungan hukum terhadap hak pasien dan perawat.
k. RSUD Dr. Soetomo berkomitmen untuk terus melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pemenuhan hak pasien dan keluarga melalui audit mutu keperawatan dan survei kepuasan pasien.
l. Pelatihan dan peningkatan kapasitas perawat secara berkala akan dilaksanakan untuk memastikan bahwa seluruh perawat memahami, menginternalisasi, dan menerapkan prinsip penghormatan terhadap hak pasien dan keluarga dalam praktik sehari-hari.

3.1.2 Hambatan fisik, bahasa, budaya, dan hambatan lainnya

a. Dalam rangka mendukung hak pasien dan keluarga selama keseluruhan asuhan keperawatannya, RSUD Dr. Soetomo berupaya mengurangi hambatan fisik, bahasa, budaya, dan hambatan lainnya dalam mengakses dan memberikan layanan serta memberikan informasi dan edukasi kepada pasien dan keluarga dalam bahasa dan cara yang dapat mereka pahami.
b. Setiap Instalasi/ Unit Kerja dimana pasien mendapatkan pelayanan wajib mengidentifikasi hambatan apa saja yang paling sering muncul dalam akses pasien terhadap pelayanan di RSUD Dr. Soetomo, untuk kemudian menetapkan langkah antisipasi agar tidak berdampak lebih lanjut dalam pelayanan pasien. Selain melakukan identifikasi, petugas terkait juga wajib memberikan penyelesaian atas hambatan/ permasalahan yang dihadapi oleh pasien dan keluarga. Proses untuk mengatasi atau mengurangi hambatan dalam akses ke perawatan dan dampaknya terhadap pemberian layanan untuk pasien bisa menggunakan penerjemah.

c. Kebutuhan penerjemah diperlukan bila terjadi hambatan informasi atau edukasi dalam bahasa dan keterbatasan fisik (tuna wicara/bisu atau tuli) pada pasien tanpa pengantar. Pasien dengan pengantar, informasi atau edukasi disampaikan pada pengantarnya dengan persetujuan kesediaan lisan dari pasien tersebut. Apabila hambatan/ permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan oleh petugas yang bersangkutan, maka petugas yang bersangkutan wajib melakukan koordinasi dengan unit kerja lain terkait yang membidangi permasalahan yang dihadapi pasien.

3.1.3 Martabat, Nilai-Nilai dan Kepercayaan Pribadi Pasien

Rumah sakit berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang menghargai martabat setiap pasien, serta menghormati nilai-nilai, kepercayaan pribadi, dan keyakinan spiritual yang dianut pasien. Dalam rangka mendukung hak pasien dan keluarga selama perawatan dan pengobatan, RSUD Dr. Soetomo menetapkan bahwa :

a. Setiap staf wajib memberikan pelayanan kesehatan yang dilandasi rasa hormat, empati, dan profesionalisme, dengan menjunjung tinggi harkat dan martabat setiap pasien. Pelayanan diberikan dengan memperhatikan hal-hal berikut:
   - Menghargai nilai-nilai pribadi, keyakinan, budaya, dan preferensi pasien, tanpa diskriminasi.
   - Menjaga privasi dan kerahasiaan informasi pasien dalam setiap tahap pelayanan.
   - Bersikap ramah, sabar, dan tidak menghakimi, serta menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pasien dan keluarganya.
   - Melibatkan pasien secara aktif dalam pengambilan keputusan, sebagai bentuk penghormatan terhadap otonomi dan hak individu.
   - Memberikan perawatan secara manusiawi, bukan semata-mata sebagai prosedur medis, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian dan penghormatan terhadap kehidupan manusia.

b. RSUD Dr. Soetomo menghormati bahwa setiap pasien memiliki agama, keyakinan spiritual, budaya, serta nilai-nilai pribadi yang

bersifat individual dan unik. RSUD Dr. Soetomo melakukan identifikasi agama, keyakinan spiritual dan budaya, serta nilai-nilai pribadi pasien pada saat pendaftaran di formulir pra admisi dan saat di pelayanan di formulir asesmen edukasi. Informasi tersebut akan diintegrasikan ke dalam perencanaan asuhan pasien agar pelayanan yang diberikan selaras dengan keyakinan, budaya, dan nilai-nilai yang dianut pasien.

c. Asuhan pasien yang menghargai agama, keyakinan, dan nilai-nilai pribadi akan membantu kelancaran proses asuhan serta memberikan hasil asuhan yang lebih baik. Setiap profesional pemberi asuhan (PPA) harus melakukan identifikasi agama dan memahami agama, keyakinan, nilai-nilai pribadi pasien, serta menerapkan dalam asuhan pasien yang diberikan.

Dalam rangka mendukung hak pasien dalam menjalankan agamanya, RSUD Dr. Soetomo menyediakan tenaga rohaniawan melalui proses kerjasama. Pelayanan kerohaniawanan dimaksud dapat diakses selama prosesperawatan melalui bantuan petugas. Tata laksananya sebagai berikut:

1. Pasien meminta pelayanan rohani
2. Petugas akan menyiapkan formulir permintaan dan memandu pengisian sampai dengan persetujuan
3. Kebutuhan spiritual dimaksud dicatat dan didokumentasikan dalam berkas rekam medis melalui formulir Permintaan Pelayanan Rohani
4. Atas permintaan tersebut, petugas menghubungi rohaniawan, dan dilakukan pelayanan kerohaniawan

Selain respon terhadap kebutuhan spiritual, staf RSUD Dr. Soetomo juga wajib mengidentifikasi segala kebutuhan pasien yang terkait dengan nilai/ kepercayaan yang dibawa/ dianut. Nilai/ kepercayaan dimaksud dapat terkait terhadap seluruh aspek pelayanan, sebagai contoh:

- Pasien meminta untuk tidak diberikan pengobatan/ terapi tertentu yang tidak sesuai dengan nilai/ kepercayaannya;

- Pasien seorang vegetarian yang kemudian wajib direspon dengan pengaturan makanan/ gizi sesuai preferensinya tersebut;
- Pasien atau keluarga percaya bahwa tidak boleh dipulangkan (KRS) pada hari tertentu;
- Dan lain-lain (contoh yang berkaitan dengan nilai/ kepercayaan yang dianutnya)

d. Dalam hal pasien atau keluarga ingin berbicara dengan seseorang terkait kebutuhan agama dan spiritualnya di luar rohaniawan yang disediakan/ bekerja sama dengan RSUD Dr. Soetomo, maka RSUD Dr. Soetomo melalui petugas memberikan fasilitas atau izin kepada orang dimaksud serta mendokumentasikannya dalam rekam medis pasien.

3.1.4 Kerahasiaan Informasi Pasien

a. Pasien memiliki hak penuh atas informasi kesehatannya, termasuk hak untuk menentukan siapa saja yang dapat menerima informasi tersebut, sesuai dengan Pasal 8 dan Pasal 56 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
b. Seluruh staf RSUD Dr. Soetomo wajib menjaga dan menghargai informasi tentang pasien sebagai suatu kerahasiaan, di samping itu juga menghormati kebutuhan privasi pasien. Seluruh unit kerja dilarang mencantumkan informasi rahasia pasien pada pintu pasien, lobby atau ruang perawat (*nurse station*), dan tidak mengadakan diskusi yang terkait dengan pasien di ruang publik.
c. Staf RSUD Dr. Soetomo memahami peraturan perundang-undangan yang mengatur kerahasiaan informasi serta memberitahukan pasien bagaimana rumah sakit menghargai kerahasiaan informasi dan privasi mereka. Dalam rangka memberikan pemahaman kepada seluruh staf terkait peraturan perundangan/ regulasi dimaksud, maka seluruh staf diberikan materi pelatihan tentang privasi pasien sesuai dengan lingkup tugas yang dijalankannya. Dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP) memberitahu pada pasien atau keluarga tentang informasi kondisi pasien di setiap terjadi perubahan.

d. RSUD Dr. Soetomo memberikan izin kepada pasien yang sedang dirawat untuk bisa mengakses ke informasi kesehatan mereka melalui formulir RM 06 Edukasi Pasien dan Keluarga, pada bagian Catatan Edukasi Terintegrasi Pasien yang diberikan secara tepat waktu, dan biaya perawatan tidak menghalangi akses ke informasi ini untuk tujuan menjaga kesinambungan perawatan.

e. RSUD Dr. Soetomo memberikan izin kepada pasien untuk mengakses informasi kesehatannya melalui mekanisme pelepasan informasi. Proses tersebut didokumentasikan dalam rekam medis. Pelepasan informasi tentang kesehatan dan perawatan pasien juga dapat diberikan kepada pihak lain sesuai dengan peraturan perundangan. Salah satu contoh permintaan dimaksud, misalnya permintaan resume medis untuk kepentingan persidangan atas perintah Hakim. Setiap permintaan dan pemberian informasi dimaksud dilaksanakan dengan dokumentasi yang baik.

f. RSUD Dr. Soetomo memiliki proses untuk meminta izin dari pasien terkait pemberian informasi yang tidak tercantum dalam peraturan dan undang-undang.

g. Seluruh staf RSUD Dr. Soetomo menghormati hak privasi pasien terutama ketika diwawancara, diperiksa, dirawat, dan dipindahkan. Petugas wajib memahami/ mengetahui bahwa pasien mungkin menginginkan privasinya terlindung dari para karyawan, pasien lain, masyarakat, dan bahkan dari anggota keluarga. Di samping itu, pasien mungkin tidak ingin diambil fotonya, direkam, atau diikutsertakan dalam survei wawancara tentang penelitian dan lainnya. Oleh karena itu persetujuan diperlukan dalam setiap pengambilan informasi terkait yang dibutuhkan dari pasien.

   Bentuk penghargaan atas privasi pasien dalam pelayanan yang perlu diperhatian juga oleh petugas sebagai berikut:

   - Pada semua tindakan atau pemeriksaan yang dilakukan oleh Petugas RS di kamar perawatan pastikan privasi pasien terlindungi dengan: pintu dan tirai kamar tertutup;
   - Untuk pasien yang akan transfer antar unit karena akan dilakukan pemeriksaan penunjang atau pindah rawat/ kamar,

pastikan saat transfer, privasi pasien terjaga;

- Privasi saat wawancara klinis maupun tindakan;
- Pasien juga mungkin tidak ingin ditemui/ dikunjungi oleh keluarga/kerabat atau kolega lain;
- Pasien tidak mengijinkan penjelasan kondisi kesehatannya kepada keluarga/orang lain tanpa ijin, maka permintaan tersebut harus dihormati dan dipatuhi oleh seluruh tenaga kesehatan, kecuali jika pasien dalam keadaan tidak sadar atau tidak mampu membuat keputusan, dan informasi dibutuhkan untuk pengambilan keputusan medis darurat.
- Selain dilakukan pendekatan umum untuk memberikan privasi bagi seluruh pasien (tirai, pembatasan akses, selimut, dll) setiap pasien memiliki harapan privasi yang berbeda atau tambahan privasi sesuai dengan kebutuhan privasi pasien. Oleh karena itu privasi dimaksud diidentifikasi dan dimintakan persetujuannya kepada pasien melalui form RM.

h. RSUD Dr. Soetomo menghargai informasi tersebut sebagai rahasia dan menerapkan regulasi yang melindungi informasi tersebut dari kehilangan atau penyalahgunaan. Regulasi yang ada mencakup informasi yang dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

3.1.5 Perlindungan Harta Benda Milik Pasien

a. Rumah sakit memberitahu pasien tentang tanggung jawab rumah sakit terhadap barang milik pasien dan batasan batasannya. Rumah sakit bertanggung jawab terhadap barang milik pasien yang dibawa masuk ke rumah sakit sesuai dengan batasan. Perlindungan terhadap milik pasien ini dilakukan secara umum dengan menerapkan sistem pengamanan di seluruh rumah sakit.
b. Rumah sakit memiliki proses untuk mengidentifikasi dan melindungi barang milik pasien yang dititipkan atau pasien tidak dapat menjaganya untuk memastikan barang tidak hilang atau dicuri. Proses ini berlaku untuk pasien di unit darurat, pasien pelayanan satu hari (*one day care*), rawat inap, pasien yang tidak mampu

menjaga barang miliknya, dan mereka yang tidak mampu membuat keputusan tentang barang miliknya.

c. Mekanisme penitipan barang milik pasien dilaksanakan sebagai berikut:
   - Catat jenis harta / benda yang dimiliki pasien;
   - Catat jumlah dari barang tersebut;
   - Catat kondisi dari barang tersebut pada saat dititipkan;
   - Persilahkan saksi dari pengantar pasien untuk membubuhkan tanda tangan;
   - Petugas keamanan di wilayah rawat inap memberikan paraf di sisi tanda tangan supervisor keperawatan;
   - Supervisor keperawatan memberikan tanda tangan;
   - Simpan Formulir Penyimpanan Harta Benda ke dalam berkas rekam medik pasien;

   Begitu juga diatur mekanisme pengembaliannya sebagai berikut:
   - Keluarkan harta benda milik pasien dari dalam tempat penyimpanan;
   - Cocokkan kembali jenis dan jumlah harta/ benda yang disimpan seperti yang tertera pada Formulir Penyimpanan Harta Benda;
   - Catat kondisi dari barang tersebut pada saat diserahkan;
   - Persilahkan saksi dari keluarga / wali pasien untuk membubuhkan tanda tangan;
   - Simpan Formulir Penyimpanan Harta Benda ke dalam berkas rekam medik pasien.
   - Pelaksanaan penyimpanan harta benda milik Pasien ini didokumentasikan dalam form RM

d. Dalam hal pasien tidak sadarkan diri atau bentuk lain tidak mampu menjaga barangnya serta meminta secara aktif menitipkan barang miliknya, maka petugas wajib mengamankan barang milik tersebut dengan mekanisme sebagai berikut:
   - Simpankan barang pada tempat penyimpanan di unit kerja;
   - Identifikasi penyimpanan tersebut sebagai milik pasien yang bersangkutan;

- Apabila pasien sudah bisa diajak berkomunikasi, segera sampaikan bahwa barang miliknya dibantu simpankan oleh petugas. Atau penginformasian bisa disampaikan kepada keluarga yang mendampingi.
- Catat setiap penyimpanan: jenis barang, kondisi, jumlah, dll.

3.1.6 Pasien yang Rentan terhadap Kekerasan Fisik dan Kelompok Pasien Beresiko

a. RSUD Dr. Soetomo berkomitmen untuk melindungi pasien yang tergolong rentan atau tidak mampu melindungi dirinya sendiri. Rumah sakit melakukan identifikasi kelompok pasien berisiko, serta menetapkan tingkat perlindungan yang sesuai untuk menjamin keselamatan dan martabat mereka selama menjalani perawatan.

1.) Kelompok Pasien Berisiko

Pasien yang masuk dalam kategori ini meliputi, namun tidak terbatas pada:

- Bayi dan anak-anak
- Lansia (manula)
- Pasien dengan disabilitas fisik atau mental
- Pasien pascabedah
- Pasien dengan gangguan jiwa
- Pasien dengan gangguan kesadaran atau tidak sadar diri

2.) Lingkup Perlindungan

- Perlindungan yang diberikan mencakup:
- Pencegahan kekerasan fisik dan psikologis
- Pencegahan kelalaian (negligent care) dalam pemberian asuhan
- Jaminan pemberian layanan yang adil dan tepat waktu
- Tindakan responsif dalam situasi darurat, seperti kebakaran, evakuasi, atau bencana
- Pengawasan ekstra dan dokumentasi yang memadai terhadap asuhan pasien berisiko

3.) Seluruh anggota staf rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memahami identifikasi dan perlakuan khusus terhadap pasien

berisiko, menjaga keselamatan pasien di area klinis maupun non-klinis, dan melaporkan setiap potensi risiko atau insiden yang dapat membahayakan pasien. Sehingga untuk memastikan pelaksanaan perlindungan berjalan optimal, RSUD Dr. Soetomo menyelenggarakan pelatihan khusus tentang penanganan pasien berisiko bagi seluruh staf sesuai dengan lingkup tugas masing-masing/

b. RSUD Dr. Soetomo menjaga keamanan dalam tiga area, yaitu:
   1.) Area publik yang terbuka untuk umum seperti area parkir, rawat jalan, dan penunjang pelayanan;
   2.) Area tertutup yang hanya dapat dimasuki orang tertentu dengan izin khusus dan pakaian tertentu, misalnya kamar operasi;
   3.) Area semi terbuka, yaitu area yang terbuka pada saat-saat tertentu dan tertutup pada saat yang lain, misalnya rawat inap pada saat jam berkunjung menjadi area terbuka, tetapi di luar jam berkunjung menjadi area tertutup untuk itu pengunjung di luar jam berkunjung harus diatur, diidentifikasi, dan menggunakan identitas pengunjung.

3.2 Menginformasikan pasien tentang hak-hak mereka

3.2.1 Informasi tentang Semua Aspek Asuhan Klinis dan Tindakan

a. RSUD Dr. Soetomo menjamin hak pasien dan keluarganya untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan terkait asuhan kesehatan. Untuk itu, rumah sakit memastikan bahwa pasien dan keluarga menerima informasi yang lengkap, jelas, dan dapat dipahami.

b. Agar pasien dan keluarganya dapat berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan, rumah sakit wajib memberikan informasi yang memadai setelah proses asesmen dilakukan. Informasi tersebut mencakup:
   - Kondisi medis dan diagnosis,
   - Rencana asuhan dan tujuan pengobatan,
   - Proses asuhan yang akan dijalani,
   - Pemeriksaan penunjang, prosedur, dan tindakan medis yang

memerlukan persetujuan (informed consent) dari pasien atau keluarganya.

c. Petugas memiliki tanggung jawab untuk:
   - Menyampaikan informasi tersebut secara jelas, komunikatif, dan mudah dipahami, serta
   - Memberikan pemahaman yang cukup kepada pasien dan/atau keluarganya agar dapat membuat keputusan secara sadar dan tepat.

d. Selama dalam proses asuhan, pasien juga berhak untuk mendapat penjelasan tentang hasil pengobatan/tindakan termasuk kemungkinan hasil yang tidak terduga. Pasien serta keluarga paham bahwa mereka berhak atas informasi ini dan berhak mengetahui siapa dokter yang bertanggungjawab untuk melayaninya yang akan memberitahu hasil asesmen dan pengobatan/tindakan. Oleh karena itu petugas wajib memberikan pengertian/ pemahaman kepada pasien terkait asuhan yang diberikan.

e. Beberapa pasien mungkin tidak ingin mengetahui diagnosis penyakitnya atau berpartisipasi dalam membuat keputusan terkait asuhannya, tetapi mereka diberi kesempatan dan dapat memilih berpartisipasi melalui anggota keluarga, teman, atau pengganti keluarga. Bagi pasien harus jelas siapa DPJP yang akan memberi informasi tentang kondisi medik, asuhan, tindakan, dan hasil termasuk kejadian yang tidak terduga dan lain sebagainya. Oleh karena itu petugas juga wajib memberikan pengertian/ pemahaman kepada keluarga pasien terkait asuhan yang diberikan.

3.2.2 Informasi tentang Penyakit, Rencana Tindakan kepada Pasien dan Keluarga

a. Anggota staf menjelaskan setiap tindakan atau prosedur yang diusulkan kepada pasien dan keluarga. Informasi yang diberikan memuat elemen:
   - Diagnosis (diagnosis kerja dan diagnosis banding) dan dasar diagnosis;

- Kondisi pasien;
- Tindakan yang diusulkan;
- Tata cara dan tujuan tindakan;
- Manfaat dan risiko tindakan
- Nama orang yang mengerjakan tindakan;
- Kemungkinan alternatif dari tindakan;
- Prognosis dari tindakan;
- Kemungkinan hasil yang tidak terduga;
- Kemungkinan hasil bila tidak dilakukan tindakan.

b. Staf klinis juga memberi tahu pasien, nama dokter, atau profesional pemberi asuhan (PPA) lainnya sebagai penanggung jawab asuhan pasien yang diberi izin melakukan tindakan dan prosedur. RSUD Dr. Soetomo memfasilitasi proses untuk menjawab jika pasien minta tambahan informasi tentang DPJP dan perawat penanggung jawab asuhan (PPJA) mereka, dengan cara petugas (melalui atasan langsung) berkoordinasi dengan bidang/ bagian/ unit kerja terkait yang mempunyai tugas pokok dan fungsi.

3.2.3 Penginformasian Hak dan Kewajiban Pasien dalam Metode dan Bahasa yang Mudah Dimengerti

a. Guna menghindari pasien atau keluarga sulit bersikap sesuai dengan hak dan kewajibannya, maka RSUD Dr. Soetomo menyiapkan keterangan tertulis tentang hak dan kewajiban pasien yang diberikan pada saat mereka diterima sebagai pasien rawat inap atau mendaftar sebagai pasien rawat jalan. Keterangan tersebut tersedia di setiap kunjungan atau tersedia selama tinggal di Rumah Sakit. Pernyataan dipasang atau disimpan di fasilitas yang mudah dilihat oleh publik, melalui media cetakan maupun elektronik.

b. Keterangan tertulis wajib disusun dengan bahasa yang mudah dimengerti/ komunikatif. Jika komunikasi tertulis dengan pasien tidak efektif atau tidak tepat maka pasien dan keluarga diberi tahu tentang hak serta kewajibannya dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh mereka.

3.3 Melibatkan keluarga pasien, bila perlu dalam keputusan tentang perawatan pasien

3.3.1 Partisipasi pasien dan keluarga dalam proses asuhan melalui pengambilan keputusan tentang asuhan, bertanya soal asuhan, minta pendapat orang lain (*second opinion*), dan menolak prosedur diagnostik atau tindakan.

Saat pasien minta *second opinion*, diharapkan rumah sakit tidak menolak, mencegah atau menghalanginya, sebaliknya rumah sakit diminta memfasilitasi permintaan tersebut dengan diberi informasi tentang kondisinya, hasil tes, diagnosis, rekomendasi tindakan, dan sebagainya. RSUD Dr. Seotomo terbuka terhadap informasi ini jika pasien meminta *second opinion*. RSUD Dr. Soetomo melindungi hak pasien dalam mencari *second opinion* tanpa rasa khawatir mempengaruhi proses asuhannya.

Tata laksana fasilitasi *second opinion* sebagai berikut:

- Petugas menyiapkan berkas rekam medis pasien dan mendokumentasikan serta meminta persetujuan pasien atas *second opinion* yang dibutuhkan melalui form RM.
- Petugas menjelaskan kepada pasien/ keluarga tentang hal yang perlu dipertimbangkan dalam meminta pendapat lain (terdapat dalam panduan);
- Petugas memfasilitasi didapatkannya *second opinion* yang diminta pasien melalui sumber daya yang ada di rumah sakit;
- Jika sumber daya *second opinion* yang diminta pasien ada di luar RSUD Dr. Soetomo, maka petugas berkoordinasi (melalui atasan langsung) untuk berusaha membantu pasien mengakses *second opinion* yang diminta.
- Petugas memberikan penjelasan terkait konsekuensi biaya yang mungkin timbul, jika ada, atas *second opinion*

3.3.2 Rumah sakit mendorong pasien dan keluarga terlibat dalam seluruh aspek pelayanan

Seluruh staf dilatih melaksanakan regulasi dan perannya dalam mendukung hak pasien serta keluarganya untuk berpatisipasi di dalam proses asuhannya. Bentuk dorongan RSUD Dr. Soetomo atas keterlibatan pasien dalam pelayananya, antara lain:

1) Saat pasien berada di admisi atau registrasi masuk ke rumah sakit
   - Petugas menginformasikan mengenai hak pasien dan keluarga;
   - Memberikan kesempatan kepada pasien dan/ atau keluarga untuk bertanya dan memahami perawatan di rumah sakit;
   - Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien sebagaimana yang ditanyakan, dan bila perlu petugas berkoordinasi dengan unit kerja/ petugas terkait lain untuk dapat memberikan informasi sebagaimana ditanyakan.
2) Saat pasien ada dalam proses perawatan
   - Setiap rencana tindakan/ perawatan yang akan diberikan, DPJP menjelaskan sesuai rencana dan meminta persetujuan pasien;
   - Memberikan kesempatan kepada pasien dan/ atau keluarga untuk bertanya dan memahami tindakan/ perawat yang akan diberikan;
   - Permintaan persetujuan pasien mengacu pada kebijakan dan prosedur yang terkait dengan consent;
   - DPJP kemudian menindaklanjuti hasil komunikasi dengan pasien kepada tenaga perawat/ tenga kesehatan lain yang bekerjasama dengan DPJP;
   - Perawat / tenaga kesehatan lainnya menindaklanjuti dari dokter / DPJP sesuai Permintaan pasien & keluarga untuk menjelaskan dengan informasi dan edukasi kepada pasien dan/ atau keluarga;
   - Apabila diperlukan persetujuan khusus dari pasien terhadap perawatan/tindakan yang akan diberikan, maka kebijakan dan prosedurnya sesuai dengan kebijakan dan prosedur *consent* RSUD Dr. Soetomo;
   - Memberikan kesempatan kepada pasien dan/ atau keluarga untuk bertanya dan memahami informasi yang diberikan

3.4 Mendapatkan Persetujuan (*Informed Consent*)

a. Persetujuan Tindakan (*informed consent*) pasien dilaksanakan oleh petugas yang terlatih dengan cara dan Bahasa yang mudah dipahami pasien. Untuk memberikan persetujuan ini, pasien harus di informasikan terlebih dahulu mengenai faktor-faktor yang terkait dengan rencana perawatan yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan.

b. Pasien dan keluarga diberikan informasi mengenai pemeriksaan,tindakan, dan pengobatan mana yang memerlukan persetujuan dan bagaimana mereka dapat memberikan persetujuan. Edukasi diberikan oleh staf rumah sakit yang kompeten (misal ; dokter yang akan melaksanakan endoskopi) dan merupakan bagian dari proses untuk mendapatkan informed consent (sebagai contoh, untuk pembedahan dan anestesi).

c. Jika perawatan yang direncanakan meliputi Rumah sakit mengidentifikasi perawatan dan prosedur berisiko tinggi, rentan masalah, atau prosedur dan perawatan lainnya yang membutuhkan persetujuan, misalnya prosedur pembedahan atau tindakan invasif, anestesi, sedasi, penggunaan darah dan produk darah, perawatan atau tindakan berisiko tinggi. Untuk tindakan tersebut diperlukanpersetujuan tindakan (informed consent) secara terpisah.

d. Rumah sakit membuat daftar prosedur dan perawatan ini serta mengedukasi petugas untuk memastikan bahwa proses untuk memperoleh persetujuan itu harus diterapkan secara konsisten. Daftar tersebut dikembangkan bersama- sama oleh para dokter dan orang lain yang memberikan perawatan atau melakukan tindakan. Daftar ini meliputi semua tindakan dan perawatan yang disiapkan bagipasien rawat jalan dan pasien rawat inap.

3.5 Mendidik Staf tentang Hak Pasien

a. Kepemimpinan (*leadership*) RSUD Dr. Soetomo bertanggung jawab bagaimana memperlakukan pasiennya dan pimpinan (struktural dan fungsional) perlu mengetahui serta memahami hak pasien dan keluarga juga tanggung jawabnya seperti ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pimpinan RSUD Dr. Soetomo memberikan arahan kepada kelompok staf medis (KSM) dan staf klinis lainnya di unit pelayananuntuk memastikan semua staf di rumah sakit ikut bertanggung jawabmelindungi hak-hak ini. Dalam rangka memastikan seluruh staf memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mendukung dan menegakkan Hak Pasien dan Keluarga (HPK), rumah sakit menyelenggarakan pelatihan internal yang disesuaikan dengan posisi dan kapasitas kerja masing-masing staf. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali setiap individu dengan pemahaman yang tepat mengenai prinsip-prinsip HPK, sehingga dapat diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek pelayanan.

c. Penerapan HPK diharapkan dapat terlaksana secara menyeluruh, baik dalam proses administratif (seperti pendaftaran, pengurusan kepulangan pasien, dan layanan pendukung lainnya) maupun dalam pelayanan perawatan langsung kepada pasien.

d. Seluruh pimpinan rumah sakit, baik yang menjabat dalam struktur manajerial (struktural) maupun dalam kapasitas profesional (fungsional), bertanggung jawab melakukan pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas staf di bawah koordinasinya. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh tindakan pelayanan senantiasa mengedepankan penghormatan terhadap hak-hak pasien dan keluarga, sesuai dengan regulasi dan standar etika pelayanan kesehatan.

e. RSUD Dr. Soetomo menghormati hak dan kewajiban pasien, serta keluarga pasien, terutama hak untukmenentukan informasi apa saja yang dapat disampaikan kepada keluarga atau pihak lain terkait asuhan pasien. Sebagai contoh, pasien tidak ingin diagnosis dirinya disampaikan kepada keluarga.

f. Hak serta kewajiban pasien dan keluarga merupakan elemen dasar dari semua interaksi di RSUD Dr. Soetomo, staf, pasien, dan keluarga. Oleh karena itu, panduan ini dibuat sebagai acuan seluruhkomponen RSUD Dr. Soetomo dalam memastikan semua staf sadardan tanggap terhadap isu hak serta kewajiban pasien dan keluargapada waktu berinteraksi saat memberikan asuhan kepada pasien.

BAB IV – TATA LAKSANA

4.1 Pada Saat Pendaftaran

a. Pemberian Informasi tata tertib, Hak pasien alur penyampaian pengaduan. Pada saat pendaftaran, baik di rawat jalan maupun rawat inap, Petugas admisi akan memberi penjelasan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti mengenai 7 butir hak pasien berdasarkan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan selama pasien dirawat di RSUD Dr. Soetomo. Pasien diberi pemahaman bahwa pasien sesungguhnya adalah **PENENTU** keputusan tindakan medis bagi dirinya sendiri. Seperti yang tertera pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Rumah Sakit, dimana Undang – Undang ini bertujuan untuk “memberikan perlindungan kepada pasien”, “mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis”, dan “memberikan kepastian hukum bagi pasien maupun dokter”.

   Adanya hak pasien membantu meningkatkan kepercayaan pasien dengan memastikan bahwa sistem pelayanan di RSUD Dr. Soetomo bersifat cukup adil dan responsif terhadap kebutuhan mereka, memberitahukan kepada pasien mekanisme untuk memenuhi keinginan mereka, dan mendorong pasien untukmengambil peran aktif serta kritis dalam meningkatkan kesehatan mereka. Selain itu, hak dan kewajiban juga dibuat untuk menegaskan pola hubungan yang kuat antara pasien dengan dokter.

b. Proses Identifikasi
   - Apakah ada hambatan fisik (Tuna)
   - Apakah ada hambatan Bahasa
   - Nilai dan keyakianan

c. Pemberian Persetujuan
   - Persetujuan pengobatan
   - Mengidentifikasi siapa yg diinginkan pasien untuk berpartisipasi dalam pengamblian keputusan terkait perawatannya
   - Pelepasan informasi: pihak keluarga dan pihak asuransi

4.2 Pada Saat Pengobatan

Pada saat pasien berkunjung ke poliklinik atau sedang dirawat di ruang perawatan, akan berlangsung tanya jawab antara pasien dan dokter (anamnesis), pasien harus bertanya (berusaha mendapatkan hak pasien sebagai konsumen). Bila berhadapan dengan dokter yang tidak mau membantu mendapatkan hak pasien, itu saatnya pasien mencari dokter lain atau mencari ***second opinion*** ditempat lain.

Pasien menjadilkan dirinya sebagai ”partner” diskusi yang sejajar bagi dokter. Ketika pasien memperoleh penjelasan tentang apapun, dari pihak manapun, tentunya sedikit banyak harus mengetahui, apakah penjelasan tersebut benar atau tidak. Semua profesi memiliki prosedur masing-masing, dan semua kebenaran tindakan dapat diukur dari kesesuaian tindakan tersebut dengan standar prosedur yang seharusnya. Begitu juga dengan dunia kedokteran. Ada yang disebut dengan *guideline* atau **Panduan Praktek Klinis** (PPK) dalam menangani penyakit.

Lalu, dalam posisi sebagai pasien, setelah kita mengetahui peran penting kita dalam tindakan medis, apa yang dapat dilakukan ? Karena,tindakan medis apapun, harusnya disetujui oleh pasien **(*informed consent*)** sebelum dilakukan setelah dokter memberikan **informasi** yang cukup. Bila pasien tidak menghendaki, maka tindakan medisseharusnya tidak dapat dilakukan. Pihak dokter atau RS seharusnya memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyatakan persetujuanatau sebaliknya menyatakan penolakan. Persetujuan itu dapat dinyatakan secara tulisan.

Selanjutnya, UU no. 29/2004 pada pasal 46 menyatakan dokter **WAJIB** mengisi rekam medis untuk mencatat tindakan medis yang dilakukan terhadap pasien secara ***clear, correct*** dan ***complete***. Dalam pasal 47, dinyatakan rekam medis merupakan milik rumah sakit yang wajib dijaga

kerahasiannya, tetapi ISI-nya merupakan milik pasien. Artinya, pasien **BERHAK** mendapatkan salinan rekam medis dan pasien **BERHAK** atas kerahasiaan dari isi rekam medis miliknya tersebut, sehingga rumah sakit tidak bisa memberi informasi terkait data – data medis pasien kepada orang pribadi/perusahaan asuransi atau ke media cetak /elektronik tanpa seizin dari pasiennya.

4.3 Pada Saat Perawatan

Selama dalam perawatan, pasien berhak mendapatkan privasi baik saat wawancara klinis, saat dilakukan tindakan ataupun menentukan siapa yang boleh mengunjunginya. Begitu pula untuk pelayanan rohani, pasein berhak mendapatkan pelayanan rohani baik secara rutin maupun secara insidensial manakala dibutuhkan.

BAB V – DOKUMENTASI

Dokumentasi Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga adalah:

1. Formulir *General Consent*
2. Formulir Permintaan Privasi
3. Formulir Permintaan Menyimpan Harta Benda
4. Formulir Permintaan Rohaniawan
5. Formulir Pelepasan Informasi
6. Formulir Permintaan Pendapat Kedua (*second opinion*)
7. Formulir Permintaan Penerjemah
8. Pemberian Informasi Bila Terjadi Penundaan Pelayanan
9. Formulir Pernyataan Pemberian Informasi, Persetujuan dan Penolakan Tindakan Kedokteran
10. Formulir Pernyataan Pemberian Informasi, Persetujuan dan Penolakan Transfusi
11. Formulir Pernyataan Pemberian Informasi, Persetujuan dan Penolakan Kemoterapi
12. Formulir pernyataan pemberian informasi dan persetujuan Tindakan Sedasi & Anestesi
13. Formulir Asesmen Kondisi Akhir Hayat
14. Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Kondisi Akhir Hayat
15. Formulir Penolakan Tindakan Resusitasi (DNR)

RUJUKAN

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
2. Undang – undang no. 29/2004 pada pasal 46 Tentang Praktik Kedokteran.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 290/Menkes/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 66 Tahun 2016 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit.
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Standard Akreditasi RumahSakit. Tahun 2022.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA

No	Judul Formulir	Kode RM
1	Formulir General Consent	
	a. Formulir Pra Admisi	RM 02
	b. Persetujuan Umum Pengobatan (*General Consent for Treatment*)	RM 02
	c. Persetujuan Umum Saat Masuk Rumah Sakit (MRS)	RM 02
	d. Persetujuan Umum Pasien Rawat Jalan	RM 02 RJ
2	Formulir Permintaan Privasi	
	Permintaan Privasi	RM 02a
3	Formulir permintaan menyimpan harta benda	
	Penyimpanan Barang Berharga Milik Pasien	RM 02a K
4	Formulir permintaan rohaniawan	
	Permintaan Pelayanan Rohani	RM 02b K
	Asesmen Kebutuhan Rohani dan Pernyataan Pemberian Bimbingan Rohani	RM 05 K
5	Formulir pelepasan informasi	
	Persetujuan Umum Saat Masuk Rumah Sakit (MRS) *General Consent* Poin II Persetujuan Pelepasan Informasi	RM 02
	Persetujuan Pelepasan Informasi	RM 02c K
	Persetujuan Subyek Penelitian	RM 02d K
	Persetujun Wali Subyek Penelitian	RM 02e K
6	Formulir Permintaan Pendapat Kedua (*second opinion*)	
	Persetujuan Pemintaan Pendapat Lain (*Second opinion*)	RM 02f K
7	Formulir Permintaan Penerjemah	
	Persetujuan Umum Saat Masuk Rumah Sakit (MRS) *General Consent*	RM 02
	Pengkajian Kebutuhan Edukasi Pasien dan Keluarga	RM 06
8	Formulir pemberian informasi bila terjadi penundaan Pelayanan	
	Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan Pelayanan	RM 08e K

No	Judul Formulir	Kode RM
9	Formulir pernyataan pemberian informasi, persetujuan dan penolakan tindakan Kedokteran	
	Pernyataan Pemberian Informasi Tindakan Kedokteran (*Informed To Consent*) Persetujuan Tindakan Kedokteran (*Informed Consent*) Penolakan Tindakan Kedokteran	RM 08f K
10	Formulir pernyataan pemberian informasi, persetujuan dan penolakan Transfusi	
	Pernyataan Pemberian Informasi Transfusi (*Informed To Consent*) Persetujuan Transfusi (*Informed Consent*) Penolakan Transfusi	RM 08g K
11	Formulir pernyataan pemberian informasi, persetujuan dan penolakan Kemoterapi	
	Pernyataan Pemberian Informasi Kemoterapi (*Informed To Consent*) Persetujuan Kemoterapi (*Informed Consent*) Penolakan Kemoterapi	RM 08h K
12	Formulir pernyataan pemberian informasi dan persetujuan Tindakan Sedasi & Anestesi	
	Pernyataan Pemberian Informasi Dan Persetujuan Tindakan Sedasi & Anestesi	RM 08j K
13	Formulir Asesmen Kondisi Akhir Hayat	
	Assesmen Awal Pasien Kondisi Akhir Hayat	RM 05 K
	Assesmen Ulang Pasien Kondisi Akhir Hayat	RM 05 K
14	Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Kondisi Akhir Hayat	
	Pernyataan Pemberian Informasi Kondisi Akhir Hayat	RM 08u K
15	Formulir penolakan tindakan resusitasi (DNR)	
	Penolakan Tindakan Resusitasi *Do Not Resuscitation* (DNR)	RM 08o K